

**EFEKTIVITAS APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI  
SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS  
DIGITAL DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**SALSABILA ANDRY ZARKASI**  
**2103100045**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : Salsabila Andry Zarkasi  
NPM : 2103100045  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada Hari, Tanggal : Rabu, 23 April 2025  
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr.Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si (.....)  
PENGUJI II : Ananda Mahardika S.Sos., M.SP..... (.....)  
PENGUJI III : Dr.Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si..... (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arijin Saleh., S.Sos., MSP

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Salsabila Andry Zarkasi  
NPM : 2103100045  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana .....  
Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di PDAM.....  
Tirtanadi Kota Medan.

Medan, 19 April 2025

Pembimbing

  
**Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si**  
NIDN: 0110097201

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

  
**Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP**  
NIDN: 0122118801

  
**Assoc. Prof. Dr., ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**  
NIDN: 0030017402

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Salsabila Andry Zarkasi, NPM 2103100045, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

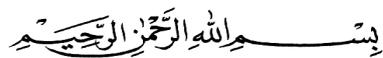
Medan, 10 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Salsabila Andry Zarkasi

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Selanjutnya shalawat beserta salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa mengharap syafaatnya di akhirat kelak. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua penulis Ayahanda **Ahmad Zarkasi** dan Ibunda **Meidya Sari** yang telah mendidik dan mengasuh dengan penuh kasih sayang serta memberikan doa dan dukungan yang tiada henti.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi di Kota Medan”** apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi syarat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas dari beberapa dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yaitu:

1. Bapak prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc prof. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., MSP selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan tugas akhir yang banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan tugas akhir ini.
8. Terimakasih kepada adik penulis yang sangat penulis sayangi Zayn Fadhlul Haq dan Sabitha Aqila Zarkasi.
9. Terimakasih kepada pihak PDAM Tirtanadi yang telah menerima penulis dengan baik, terutama bapak Qomaruddin Lubis selaku kepala divisi perencanaan air limbah.
10. Terimakasih kepada keluarga besar pegawai tirtanadi divisi perencanaan air limbah, dan pemasaran cabang air limbah yang telah membantu penulis

dalam melakukan penelitian.

11. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan selama masa kuliah, anak ampera six yaitu Wilda Handayani, Fauziah Mar'atu Shaleha yang telah kebersamai penulis selama 3,5 tahun ini dan Sri Kartika Sari Lubis yang tidak hentinya menjadi pengingat (alarm) dan penyemangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. tak lupa pula sahabat yang selalu membantu penulis yaitu Fatrul, Ilham, Baihaqi, Syahru, Bayu.
12. Terimakasih kepada senior tercinta yang tak luput memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan dan organisasi yaitu kak asia, kak aya, kak dila, kak nurma, kak pida, bang ilham, bang arief, dan bang dewa terimakasih untuk papan bunganya.
13. Terimakasih kepada "*CHARCOAL REBORN*" *my beloved friend* yaitu Irva yang sudah menemani penulis dari awal sampai akhir beserta dengan ceritanya. Febri, dan Taya yang juga sangat berkesan bagi penulis dalam menemani perjalanan manisnya mengelilingi kota sumatera utara selama perkuliahan, dan keseruan disetiap langkah dan dibalik cerita kita.
14. Terimakasih kepada IMM terutama anak 21 yang menjadi garda terdepan saat penulis mengalami kendala selama masa perkuliahan dan lainnya.
15. Terimakasih kepada *my childhood friend* yang selalu penulis reportkan dengan keluh kesah selama masa hidup ini Ranga Handoko.
16. Terimakasih kepada exo yang telah menjadi cinta pertama penulis dan menemani penulis selama masa muda dan seventeen yang menemani penulis saat masa-masa sulit, menjadi penyemangat lewat lagu dan

kontennya. Tak lupa pula spotify, drakor, dracin yang telah menjadi *moodboster*, penenang dan penyemangat dikala penulis pusing selama proses pengerjaan tugas akhir, serta suasana tenangnya malam, dan laptop tersayang yang telah menemani penulis selama pembuatan tugas akhir.

17. Terimakasih kepada bandara Kualanamu, bandara Hang Nadim, dan bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yang menjadi saksi bisu penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
18. Terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
19. Terakhir, kepada diri saya, Salsabila Andry Zarkasi. Terimakasih karena telah bertahan sejauh ini atas apa yang telah kamu hadapi. Terimakasih telah berjuang dan bekerja keras sejauh ini. Terimakasih untuk tidak menyerah, dan *thank you for being born*.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT, penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

***Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh***

Medan, 12 Mei 2025

Salsabila Andry Zarkasi  
2103100045

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

**Oleh:**

**Salsabila Andry Zarkasi**

**2103100045**

Industri terus berkembang dengan banyaknya kemajuan di berbagai bidang, khususnya di bidang teknologi. Di era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan pesat dan akan terus berkembang. PDAM Tirtanadi mengerti pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap unggul dan memberikan pelayanan berkualitas. My Tirtanadi adalah aplikasi yang digunakan untuk memberikan layanan pendaftaran pelanggan pasang baru air secara online, cek tagihan rekening air minum pelanggan, layanan pengaduan dan informasi gangguan pelayanan air pelanggan Tirtanadi, serta akses informasi seputar berita untuk pelanggan di berbagai cabang PDAM Tirtanadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan proses wawancara kepada informan dan narasumber atau observasi penelitian secara langsung ke objek penelitian. Berdasarkan hasil temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi My Tirtanadi sebagai optimalisasi pelayanan berbasis digital belum dapat dikatakan efektif. Masih terdapat beberapa bug yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Aplikasi masih tersedia hanya di platform Android, serta memiliki fitur yang mendukung kebutuhan pelanggan. Sebagian besar informasi mengenai pasang baru, simulasi tarif, dan cek tagihan rekening air telah disajikan dengan baik. Namun, pembaruan informasi secara berkala masih perlu ditingkatkan agar pengguna selalu mendapatkan data yang terbaru. Aplikasi My Tirtanadi belum memiliki fitur layanan bantuan yang jelas, sehingga pengguna merasa tidak mengetahui cara menghubungi dukungan teknis apabila mengalami kendala. Tidak adanya sistem pengaduan atau layanan bantuan membuat responsivitas dan konsistensi layanan sulit untuk dinilai.

**Kata Kunci:** Aplikasi; Pelayanan; Digital

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pengertian Efektivitas.....	9
2.2 Pengertian Aplikasi .....	12
2.3 My Tirtanadi.....	13
2.4 Pengertian Optimalisasi.....	15
2.5 Pengertian Pelayanan.....	17
2.6 Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital .....	18
<b>BAB III</b> .....	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Metode Penelitian .....	20
3.2 Kerangka Konsep .....	21
3.3 Definisi Konsep .....	21
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	22
3.5 Informan dan narasumber.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	24

3.7	Teknik Analisis Data .....	24
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
3.9	Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	25
3.9.1	Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi .....	25
3.9.2	Visi PDAM Tirtanadi .....	27
3.9.3	Misi PDAM Tirtanadi .....	27
<b>BAB IV</b>	.....	<b>29</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>29</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1	Deskripsi Key Informan dan Narasumber.....	30
4.2	Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi .....	31
4.2.1	Teknologi Informasi.....	31
4.2.2	Teknologi Komunikasi.....	33
4.2.3	Customer Support .....	34
4.2.4	Electronic Tailing.....	36
4.3	Pembahasan .....	37
4.3.1	Teknologi Informasi.....	37
4.3.2	Teknologi Komunikasi.....	38
4.3.3	<i>Customer Support</i> .....	38
4.3.4	Electronic Tailing.....	39
<b>BAB V</b>	.....	<b>41</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>41</b>
5.1	Simpulan.....	41
5.2	Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Keluhan Pengguna di <i>playstore</i> .....	6
Gambar 2.1. Tampilan aplikasi My Tirtanadi .....	13
Cara instal dan login di Aplikasi My Tirtanadi, yakni:.....	14
Gambar 3.1. Kerangka Konsep .....	21
Gambar 3.2 Lokasi kantor PDAM Tirtanadi Kota Medan.....	25
Gambar 3.3 Struktur organisasi .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 key informan .....	30
Tabel 4.2 Narasumber .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal
Lampiran IX	: Permohonan Perubahan Judul Skripsi
Lampiran X	: Pedoman Wawancara
Lampiran XI	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XII	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XIII	: SK-5 Berita Acaraa Bimbingan Skripsi
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XV	: Surat LoA KESKAP
Lampiran XVI	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri terus berkembang dengan banyaknya kemajuan di berbagai bidang, khususnya di bidang teknologi. Di era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan pesat dan akan terus berkembang. Teknologi informasi juga menyediakan berbagai alat bagi manajemen untuk mengelola bisnis yang ada. Teknologi informasi terkadang mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat, dan masyarakat ikut serta dalam menggunakan teknologi canggih untuk menjadikan kehidupan masa depan masyarakat lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, dan lebih aman.

Digitalisasi sudah mulai memasuki celah-celah kehidupan kita sehari-hari. Kemajuan teknologi banyak dimanfaatkan oleh sektor negeri maupun sektor privat/swasta. Banyak perusahaan, bahkan industri kecil kreatif, yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengembangkan bisnis mereka. Di era digital ini, teknologi menjadi solusi bagi banyak konflik yang ada, hal ini terlihat dari kemudahan yang diberikan dan waktu yang dihemat. Adanya perubahan dalam gaya hidup masyarakat yang bergerak maju dan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, agar tercapainya semua efisiensi dan efektivitas tersebut diperlukan kerjasama antara lembaga dan pemerintah dalam menciptakan kebijakan baru melalui inovasi

dalam layanan, terutama dalam kemudahan layanan yang dapat diakses pribadi, di mana saja dan kapan saja.

Pemberlakuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diberlakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mendukung pemanfaatan penggunaan teknologi dalam mekanisme pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas. Kebijakan SPBE bersifat nasional mulai dari Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui proses kerja yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi.

Kemudahan ini bisa bermanfaat bagi masyarakat dan lembaga terkait. Efektivitas teknologi juga adalah elemen penting dalam keberhasilan usaha yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui aplikasi sistem. Dengan teknologi, perusahaan bisa mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Sebuah mekanisme yang dirancang untuk menciptakan interaksi antara pemerintah, lembaga, dan masyarakat yang terlibat dengan teknologi informasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan. Kekuatan teknologi informasi digital yang fokus pada peningkatan pelayanan publik.

Dampak dari birokrasi digital adalah kecepatan pelayanan yang dirasakan masyarakat yang mana kecepatan pelayanan tersebut menjadi hal yang amat

dinanti-nantikan. Standarisasi pelayanan menjadi hal terpenting selanjutnya untuk membuat birokrasi tetap berjalan efektif, cepat, dan responsif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital dalam organisasi sektor publik di Indonesia menjadi semakin signifikan seiring dengan upaya menuju perubahan digital dalam pelaksanaan layanan publik. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang untuk menerapkan solusi digital yang dapat memperbaiki efisiensi dan mutu layanan kepada masyarakat. Salah satu langkah utama yang diambil adalah pengembangan platform digital yang memudahkan akses terhadap layanan publik dengan lebih cepat. Melalui platform-platform ini, masyarakat dapat menggunakan berbagai layanan tanpa harus pergi ke kantor pemerintah secara langsung, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi. Perubahan digital ini tidak hanya bertujuan untuk menciptakan efisiensi administrasi, tetapi juga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan bagi semua warga negara.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Medan adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan layanan air di Kota Medan. Sebagai penyedia air, perusahaan ini mengelola pasokan air bersih dengan tujuan utama untuk menyelenggarakan pelayanan air minum dan menangani pengolahan air limbah di Sumatera Utara. PDAM Tirtanadi juga mengutamakan kepuasan pelanggan. Seiring dengan kemajuan zaman dan cepatnya pertumbuhan populasi, perusahaan ini memberikan pelayanan kepada pelanggan di berbagai desa di Kota Medan. Setiap tahunnya, jumlah pelanggan terus bertambah dengan berbagai jenis

rumah tangga yang memiliki tuntutan air yang bervariasi. Sebagai penyedia layanan air terkemuka di Kota Medan dengan jumlah pelanggan yang besar, perusahaan ini harus selalu siap memenuhi permintaan terhadap air bersih untuk keperluan komersial, rumah tangga, instansi pemerintah atau swasta, serta industri.

Dalam penggunaan teknologi informasi layanan publik seperti PDAM sudah menjadi hal yang wajib. PDAM Tirtanadi mengerti pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap unggul dan memberikan pelayanan berkualitas. PDAM Tirtanadi telah bekerja sama dengan pemerintah dan berinovasi dengan menciptakan aplikasi layanan atau layanan mobile bernama My Tirtanadi. Sistem pelayanan administrasi secara digital yang merupakan informasi berbasis inovasi aplikasi digital ini diluncurkan untuk menyederhanakan proses layanan dari manual menjadi digital.

My Tirtanadi adalah aplikasi yang digunakan untuk memberikan layanan pendaftaran pelanggan pasang baru air secara *online*, cek tagihan rekening air minum pelanggan, layanan pengaduan dan informasi gangguan pelayanan air pelanggan Tirtanadi, serta akses informasi seputar berita untuk pelanggan di berbagai cabang PDAM Tirtanadi.

Pada aplikasi My Tirtanadi ini pelanggan diwajibkan untuk mendownload aplikasi lewat *google play store* atau *app store*. Selanjutnya pelanggan akan diarahkan ke pendaftaran aplikasi untuk melakukan *login*. Setelah itu memasukkan *email* dan *password* yang sudah terdaftar. Pengguna masuk ke

fitur pendaftaran pasang baru dan mengisi form yang sudah disediakan di aplikasi My Tirtanadi.

*Public information center*, merupakan jenis aplikasi yang mengelola informasi public. Informasi ini perlu dikelola dan difilter mana yang menjadi konsumsi publik. Pengelolaan informasi publik yang benar dapat menjaga *imej* perusahaan dan menyelamatkan perusahaan dari ancaman publik. Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur:

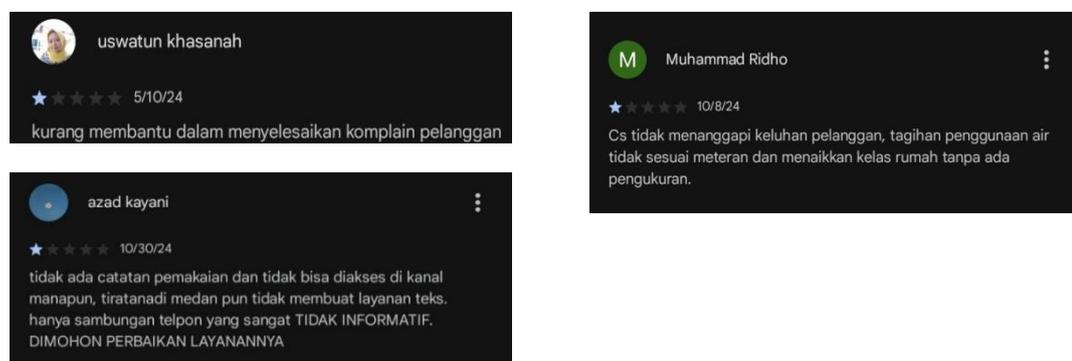
- a. Bagian laporan informasi bisa menjadi informasi untuk evaluasi keluhan pelanggan, pengaduan dapat dilakukan di berbagai cabang sehingga proses penanganan lebih cepat
- b. Cek tagihan rekening air pelanggan dapat dengan mudah memeriksa tagihan rekening air dan informasi tagihan lengkap di dalam aplikasi.
- c. Pemberitahuan langsung tentang gangguan pelayanan air juga melalui aplikasi dengan memastikan pelanggan tetap terinformasi tentang perbaikan, pemeliharaan, atau gangguan lain yang dapat mempengaruhi pasokan air.
- d. Serta menyediakan pelayanan pengaduan secara *online*, dimana Pengguna dapat dengan mudah melaporkan masalah, memberikan umpan balik, atau mengajukan pertanyaan melalui fitur yang tersedia.

Mengacu pada fitur aplikasi diatas untuk mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi dan kebutuhan mereka. Namun demikian, seharusnya terdapat notifikasi pemberitahuan masuk tentang perbaikan atau permasalahan air

tetapi nyatanya masih terdapat permasalahan terkait dengan aplikasi yang tidak memberikan notif pemberitahuan jika ada info gangguan air sehingga pelanggan tidak dapat mengetahui dan tidak mempersiapkan atau menampung air terlebih dahulu.

Pengaduan secara *online* juga dimana pengguna dapat dengan mudah melaporkan masalah dengan *call center*, tetapi *call center* di dalam aplikasi yang tidak bisa digunakan malah harus menggunakan telepon berbayar. *Call center* memberikan layanan kepada pelanggan terkait pertanyaan, keluhan, ataupun informasi. Ketika *call center* tidak responsive atau tidak mampu menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik, ini akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, yang akan berdampak negative pada loyalitas pelanggan dan penurunan citra perusahaan. Hal ini menjadi lebih parah apabila pelanggan tidak mendapatkan respon yang tepat waktu, atau solusi yang memadai terhadap permasalahan mereka. Akibatnya, perusahaan tidak hanya akan mendapati potensi kehilangan pelanggan, tetapi juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan daya saing di pasar.

### Gambar 1.1. Keluhan Pengguna di *playstore*



Sumber: *screenshoot playstore* My Tirtanadi

Berdasarkan beberapa masalah diatas, peneliti menemukan masalah kurang efektif dalam pelayanan My Tirtanadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi ini dan aplikasi yang sering terjadi *error* atau *bug* saat proses pendaftaran dan kurangnya resepon pelayanan cs terhadap keluhan pelanggan. Dengan permasalahan yang ada peneliti merasa perlu untuk meneliti lebih dalam dengan mengusung judul penelitian yaitu **“Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Pdam Tirtanadi Kota Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a) Manfaat bagi Kepala Kantor PDAM Tirtanadi  
Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan membantu dalam mengetahui efektivitas dari My Tirtanadi terutama dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital agar lebih memudahkan dan membantu bagi para pelanggan.
- b) Manfaat bagi Masyarakat Kota Medan  
Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat kota medan dalam penggunaan aplikasi My Tirtanadi.

c) Manfaat bagi peneliti

diharapkan penelitian ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada, dan dapat membantu menjadi referensi atau dasar untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Menjelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : Uraian Teoritis**

Menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan Pengertian Efektivitas, Pengertian Aplikasi, Pengertian Optimalisasi, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Berbasis Digital.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Penulis menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi, dan waktu penelitian.

### **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

### **BAB V : Penutup**

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang diteliti.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut (Hidayat et al., 2021) yaitu efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan kata lain bahwa suatu hasil dikatakan mencapai efektifitas jika hasil tersebut benar-benar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, termasuk ketentuan yang berlaku.

Menurut (Lenak, 2021) efektifitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat dari apa yang dikehendaki. Misalkan saja jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka perbuatan orang itu dikatakan efektif jika hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang dikehendakinya dan telah direncanakan sebelumnya.

Menurut (Sunarto, 2015) efektifitas menyangkut derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Singkatnya efektifitas adalah melakukan sesuatu yang “benar”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan, suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya dengan baik dan apabila organisasi itu tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik maka dikatakan tidak efektif. Dari pengertian efektifitas diatas dapat

disimpulkan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai target yang telah ditentukan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan.

### **1. Indikator Efektivitas**

Dalam (Prayoga & Dkk, 2024) menurut teori James L. Gibson dan Dkk dengan indikator-indikator pengukuran efektivitas, yaitu 1) produktivitas menurut James L. Gibson dan Dkk Produktivitas yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan/ditetapkan sebelumnya. Produktivitas menjadi salah satu faktor kunci yang dijadikan tolak ukur dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis digital konsep produktivitas mencakup seberapa berhasil pemerintah dalam menjalankan dan menghasilkan jumlah mutu kerja dari program yang sudah ditetapkan. Selain itu, keberhasilan suatu program atau inisiatif digitalisasi pelayanan publik juga tergantung pada seberapa baik sistem tersebut mampu mengukur dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna; 2) kualitas menurut James L Gibson Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dinamika perkembangan program pelayanan publik berbasis digital juga dapat menuntut pemerintah untuk terus berinovasi agar program pelayanan mereka tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat; 3) efisiensi menurut James L Gibson Efisiensi adalah ukuran sejauh mana waktu, usaha, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh, efisiensi tidak hanya tentang mengurangi biaya atau menghemat waktu, tetapi juga tentang meningkatkan

produktivitas dan kualitas hasil yang dihasilkan seperti, penggunaan sumber daya Bagaimana sumber daya waktu, uang, dan tenaga kerja digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Penggunaan yang efisien berarti memaksimalkan output dengan input yang minimal sehingga pelaksanaan dari setiap proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital dapat menemui sasaran yang tepat;

4) fleksibilitas adalah kemampuan individu atau organisasi untuk beradaptasi dan merespons perubahan dengan cepat dan efektif dapat memberikan kemudahan dalam pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan untuk merespons perubahan dengan cepat. Pemerintahan yang fleksibel dapat mengidentifikasi perubahan yang terjadi di lingkungan mereka dan merespons dengan tindakan yang sesuai tanpa penundaan yang signifikan. Inovasi dalam Organisasi yang fleksibel mendorong inovasi dan kreativitas. Kepuasan Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kepuasan sering dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, yang berhubungan dengan bagaimana kebutuhan mereka terhadap pelayanan berbasis digital dan berbagai aspek yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan. Tidak hanya itu kepuasan juga mengacu pada kepuasan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat yaitu terkait kemudahan bekerja yang dapat menghasilkan standar atau mutu sesuai dengan porsi pekerjaan.

## 2.2 Pengertian Aplikasi

Pengertian aplikasi menurut (Setiawan, Iwan, 2023) aplikasi adalah sebuah perangkat lunak dalam sistem yang digunakan untuk mengelola data menjadi informasi untuk melayani kebutuhan pengguna dalam berbagai aktifitas.

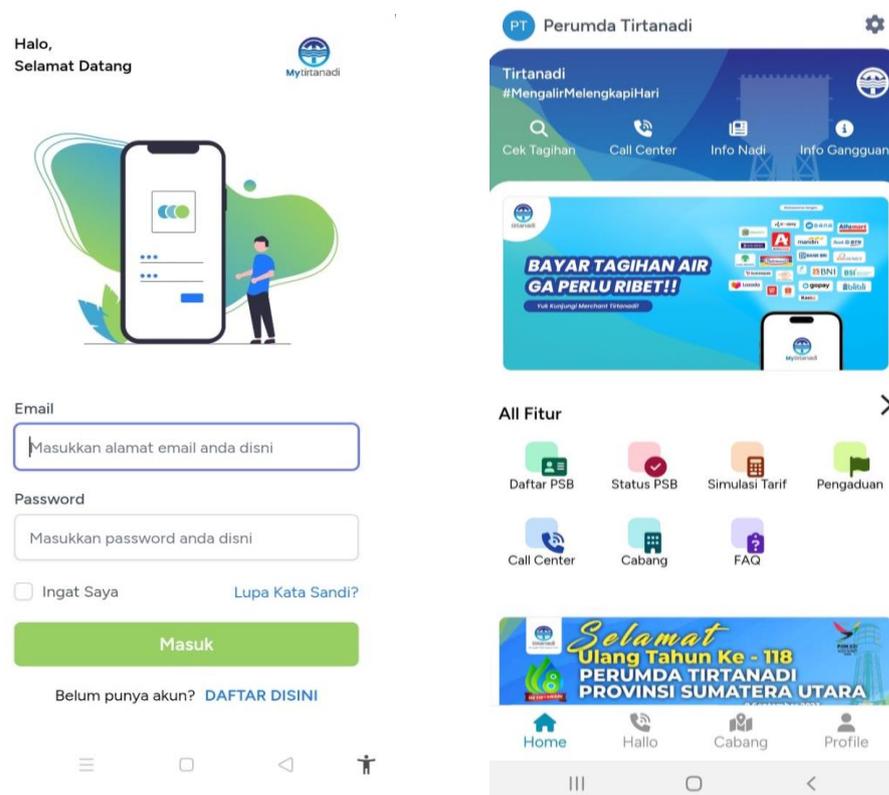
Menurut (Yasir & Dharmawangsa, 2020) aplikasi adalah kumpulan perintah program yang dibuat untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu. Jadi aplikasi itu bisa dikatakan suatu subkelas perangkat lunak yang komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan penggunanya.

Menurut (Koloay et al., 2020) aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas dan pekerjaan, misalnya; pelayanan masyarakat, aktivitas niaga, periklanan, game, dan berbagai aktivitas lainnya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah rancangan sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola data menjadi informasi untuk melayani kebutuhan pengguna dalam berbagai aktifitas dan tujuan.

## 2.3 My Tirtanadi

My Tirtanadi adalah aplikasi resmi dari Perumda Tirtanadi untuk memberikan kemudahan akses dan layanan bagi pelanggan Perumda Tirtanadi. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk android. Dalam My Tirtanadi mempersembahkan serangkaian fitur unggulan yang meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Beberapa fitur My Tirtanadi yaitu Pendaftaran Pasang Baru, Cek Tagihan Rekening Air, InfoNadi/ Tirtanadi Berita, Info Gangguan Layanan, Pengaduan/Call Center Cek Status Pasang Baru, Simulasi Tarif, Info Cabang, FAQ.

**Gambar 2.1. Tampilan aplikasi My Tirtanadi**



Sumber. Aplikasi My Tirtanadi

Cara instal dan login di Aplikasi My Tirtanadi, yakni:

1. Buka aplikasi Play store
2. Cari aplikasi My Tirtanadi
3. Setelah terinstal, pilih menu pendaftaran pengguna monile agar masuk di halaman registrasi.
4. Pilih menu login jika sebelumnya sudah melakukan registrasi pada aplikasi tersebut
5. Masukkan data yang diminta, seperti
6. Setelah registrasi berhasil, tunggu verifikasi link yang akan masuk ke akun gmail anda
7. Klik tautan, dan anda sudah terdaftar, masukkan dan dapat login mengakses aplikasi My Tirtanadi

Cara pendaftaran pasang baru air

1. Pilih menu 'pendaftaran pasang baru'
2. Lalu anda akan diminta untuk memilih jenis sambungan baru yaitu air bersih, atau air limbah
3. Masukkan data diri pemohon seperti nama, no.hp, dan alamat.
4. Masukkan data diri pemilik seperti nama, No KTP, NPWP, Nomor telepon pemilik, Nomor Hp pemilik
5. Pilih lokasi pemasangan, kode pos, dan pencarian di peta

6. Masukkan email
7. Pilih peruntukan penggunaan air untuk apa, seperti rumah ibadah, rumah tangga, sosial, niaga dan industri, dan lainnya
8. Pilih kondisi bangunan persil seperti sedang di bangun, siap huni, lahan kosong, dll
9. Masukkan luas bangunan (m<sup>2</sup>)
10. Jumlah hunian
11. Klik daftar

Seluruh cara diatas bisa diakses kapan pun dan dimana pun hanya dengan menggunakan *smarthphone* dengan koneksi internet. Pendaftaran aplikasi My Tirtanadi yang dilakukan secara online yang lebih praktis untuk memudahkan pelanggan agar tida perlu lagi datang dan antri di kantor layanan/cabang PDAM Tirtanadi.

#### **2.4 Pengertian Optimalisasi**

Menurut (Rattu & Dkk, 2022), optimalisasi merupakan usaha untuk memaksimalkan pelaksanaan guna meraih keuntungan yang diinginkan. Di sini, optimalisasi dapat dicapai hanya jika dilakukan secara efisien dan efektif. Optimalisasi berarti usaha untuk meningkatkan kegiatan agar mencapai keuntungan yang diharapkan atau diinginkan.

Menurut (Aswat et al., 2023) optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja yang berkaitan dengan kebaikan

bersama atau pekerjaan pribadi untuk memperoleh keberhasilan penyelenggaraan kegiatan tersebut. Dalam mengelola suatu organisasi, tujuan selalu ditujukan untuk mencapai hasil secara efisien dan efektif sehingga optimal.

Menurut (Aswat et al., 2023) optimasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti membuat yang terbaik atau yang tertinggi. Oleh karena itu, Optimalisasi menggambarkan usaha untuk mencapai hasil terbaik secara efisien dalam pengelolaan institusi dan infrastruktur sesuai dengan ekspektasi dan tujuan yang diinginkan. Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja dengan memaksimalkan kegiatan untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang ingin dicapai.

## **2. Manfaat Optimalisasi**

- 1) Menentukan tujuan
- 2) Mengatasi hambatan
- 3) Penyelesaian masalah yang lebih akurat dan dapat diandalkan
- 4) Keputusan yang lebih cepat.

Dalam proses produksi untuk mencapai efisiensi, ada banyak aspek yang perlu diperhatikan, terutama saat merancang rencana produksi yang akan menjadi dasar dalam pelaksanaan produksi. Peningkatan proses produksi adalah cara untuk memaksimalkan hasil (output) yang diinginkan. Efisiensi

produksi bisa dicapai dengan menambah produktivitas, sehingga tingkat efisiensi menjadi tinggi, dan berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan, yang pada gilirannya akan membantu mencapai rencana produksi atau target produksi dengan tepat.

Optimalisasi adalah upaya untuk memaksimalkan kegiatan agar mendapatkan keuntungan yang diharapkan. Jadi, kesimpulan dari optimalisasi adalah sebagai usaha, proses, cara, dan tindakan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai kondisi terbaik, paling menguntungkan, dan paling diinginkan dalam batasan dan kriteria tertentu.

## **2.5 Pengertian Pelayanan**

Menurut (Lubis & Mahardika, 2024) pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau alat berupa mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut A.S. Moenir (2017:83) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut Amstrong (2017:14) pelayanan atau *service* adalah setiap

kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu. Biasanya bentuk produknya yang terdiri dari keinginan, manfaat, ataupun kepuasan yang ditawarkan.

Menurut (Lubis & Mahardika, 2024) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang menyediakan suatu jasa untuk kepuasan pelanggan. Maksud dari pelayanan secara mesin bisa berupa pelayanan secara digital atau daring.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuan pelayanan sendiri yaitu untuk memberi kepuasan terhadap sesuatu.

## **2.6 Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital**

Menurut (Sunarto, 2015) efektivitas menyangkut derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Singkatnya efektivitas adalah melakukan sesuatu yang “benar”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan, suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya dengan

baik dan apabila organisasi itu tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik maka dikatakan tidak efektif.

Konsep pelayanan digital Konsep *E-Service* merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memakai teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat dijangkau di wilayah lain. Menurut (Mala, 2021), *E-Service* adalah suatu kegiatan yang penghantar informasi dikirim melalui perantara teknologi informasi. *E-Service* ini terdiri dari layanan pembelian *retail* atau electronic tailing, customer support dan pelayanan.

Pelayanan publik berbasis digital merupakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi yang mana keberadaan infrastruktur teknologi menjadi bagian penting agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan sebagaimana tujuan yang telah ditentukan di awal, oleh sebab itu upaya dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik lagi berbasis kepada digital yaitu adanya pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai baik di kalangan instansi pemerintah maupun bagi masyarakat umum yang akan mengakses pelayanan publik berbasis digital. Dari uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa efektivitas pelayanan berbasis digital adalah bentuk pelayanan publik yang memberikan informasi dengan dikirim melalui perantara teknologi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

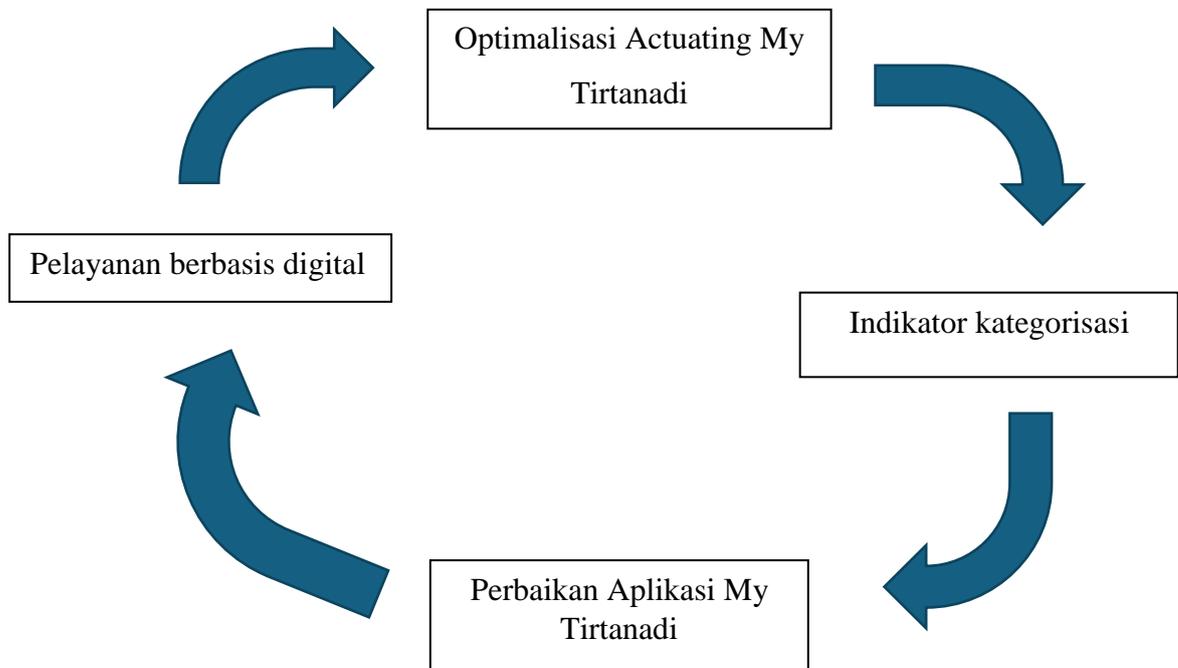
Menurut (Amrizal et al., 2020) metode deskriptif dengan analisa kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta sebagaimana adanya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif dimana mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Dalam penulisan laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporan.

Peneliti memilih metode ini karena bersifat mendeskripsikan keadaan yang akan diamati dilapangan dengan lebih spesifik, mendalam, dan transparan, dengan proses wawancara kepada informan dan narasumber atau observasi penelitian secara langsung ke objek penelitian. Penelitian ini juga berusaha menggambarkan kejadian/situasi sehingga data yang didapat bersifat deskriptif dimana menyatakan permasalahan dari segi kualitas, misalnya tanggapan masyarakat, pendapat atau elaborasi informasi lainnya, untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal terkait efektivitas aplikasi my tirtanadi.

### 3.2 Kerangka Konsep

**Gambar 3.1. Kerangka Konsep**



### 3.3 Definisi Konsep

- a) Efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai target yang telah ditentukan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan.
- b) Aplikasi adalah sebuah rancangan sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola data menjadi informasi untuk melayani kebutuhan pengguna dalam berbagai aktifitas dan tujuan.
- c) Optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja dengan memaksimalkan kegiatan untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang ingin dicapai.

- d) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- e) Efektivitas pelayanan berbasis digital adalah bentuk pelayanan publik yang memberikan informasi dengan dikirim melalui perantara teknologi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Dalam penelitian ini melihat pelayanan berbasis digital melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Adapun kategorisasi penelitian ini didasari oleh pendapat (Mala, 2021) diantaranya:

#### 1) Teknologi Informasi

Buatlah masyarakat dapat merasa memahami dan penjelasan yang jelas dan akurat.

#### 2) Teknologi Komunikasi

Pada prinsipnya untuk memudahkan, mempercepat, meningkatkan, para masyarakat dalam mengakses keperluan yang dibutuhkan.

#### 3) *Customer Support*

Pada prinsipnya pelayanan untuk membantu pelanggan terkait masalah atau kendala yang dialami terkait aplikasi atau produk yang ditawarkan.

#### 4) *Electronic Tailing*

Pada prinsipnya penggunaan teknologi untuk melacak dan memantau aktivitas pengguna.

### **3.5 Informan dan narasumber**

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka diperoleh dari informan dan narasumber yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan program dalam rangka efektivitas pelayanan berbasis digital.

#### 1. K-Informan 1

Nama : Abdurrahman Tauhid

NIPP : 96230003

Jabatan : Divisi Sistem Informasi Manajemen

#### 2. K-Informan 2

Nama : Robi Anggara

NIPP : -

Jabatan : Admin Call Center Kantor Cabang Medan Kota

#### 3. Narasumber 1

Nama : Ranga

Keterangan : Pengguna Aplikasi

#### 4. Narasumber 2

Nama : Erro

Keterangan : Pengguna Aplikasi

#### 5. Narasumber 3

Nama : Ibu Umi

Keterangan : Pengguna Aplikasi

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu teknik wawancara. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara semi terstruktur. Proses wawancara semi terstruktur dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara kepada informan dan narasumber yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan data yang diperoleh melalui teknik wawancara mampu memberikan gambaran yang lebih terbuka untuk dianalisa lebih lanjut.

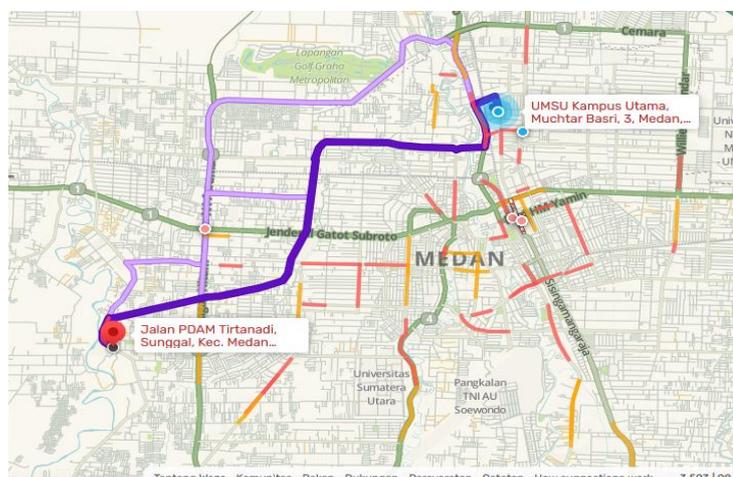
### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan sebuah analisis yang dimulai dari pengumpulan data yang dimasukkan kedalam kategori kategori yang ada, setiap kategori disimpulkan, dan hasil kesimpulan setiap kategori disatukan dan disimpulkan lagi menjadi kesimpulan penelitian secara umum.

### 3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Demi mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PDAM Tirtanadi Kota Medan. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan yaitu pada 12 November sampai 27 Maret 2025.

#### Gambar 3.2 Lokasi kantor PDAM Tirtanadi Kota Medan



sumber: [https://maps.app.goo.gl/9m5bf8NVfbtnPKfG7?g\\_st=ac](https://maps.app.goo.gl/9m5bf8NVfbtnPKfG7?g_st=ac)

### 3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

#### 3.9.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi

Dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrik Cornelius van Den Honert selaku Direktur Deli Maatschappij, Pieter Kolff selaku direktur Deli Steenkolen Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku

direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m<sup>3</sup>/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 m<sup>3</sup> yang terletak di Jl. Kapitan (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumater Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan.

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan, dan Kabupaten Samosir. Pada february 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias, dengan

pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umbu telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

### **3.9.2 Visi PDAM Tirtanadi**

PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

### **3.9.3 Misi PDAM Tirtanadi**

1. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi asas kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menerapkan Good Corporate Governance yang di dukung oleh SDM yang berintegritas, berkemampuan, dan profesional.
2. Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah
3. Memberikan kontribusi dalam meningkatkan dan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan. Metode penelitian yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dengan bentuk observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan yang kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan pada 04 Maret 2025 sampai 27 Maret 2025 di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. Observasi dan wawancara dilakukan mendapatkan tanggapan dari pertanyaan yang diselidiki dan menerima data lain yang didukung oleh penelitian ini. Sumber data darai penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 pegawai divisi sim, 1 customer support, dan 3 pelanggan pengguna aplikasi.

#### 4.1.1 Deskripsi Key Informan dan Narasumber

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data berdasarkan wawancara key informan guna memperoleh informasi yang mampu menjawab permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun key informan beserta jabatannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 key informan**

NO	Nama	Jabatan
1	Abdurrahman Tauhid	Pegawai divisi SIM
2	Robby Anggara	Customer Support

Adapun narasumber adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Narasumber**

No	Nama	Ket
1	Rangga	Masyarakat pengguna aplikasi
2	Ero	Masyarakat pengguna aplikasi
3	Umi	Masyarakat pengguna aplikasi

## 4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

### 4.2.1 Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 12 Maret 2025 Pukul 10.52 WIB dengan Bapak Abdurrahman Tauhid sebagai pegawai divisi SIM, beliau menyatakan bahwa

*“aplikasi My Tirtanadi memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi dan layanan terkait air bersih secara digital. Dengan aplikasi ini, pelanggan dapat mengecek tagihan, melakukan pendaftaran pasang baru, cek status pendaftaran pasang baru, melaporkan gangguan, serta mendapatkan informasi terkini tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.”*

Selanjutnya berdasarkan wawancara Bapak Robby Anggara selaku call center di cabang pemasaran air limbah yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 21 Maret 2023 pukul 14.15 WIB, beliau mengatakan

*“Aplikasi ini membantu para pelanggan yang ingin mengecek informasi yang mereka perlukan secara online dan mudah melalui smartphone pribadi mereka.”*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 17 Maret 2025 Pukul 19.00 WIB dengan saudaraangga selaku masyarakat pengguna aplikasi. Beliau menyatakan bahwa

*“Pernah mengalami kendala, contohnya error dan bug saat ingin login ke aplikasi, selain itu juga saat mengecek tagihan air bulanan tidak ada lagi diagram pembayaran air bulan sebelumnya.”*

Hal ini sejalan dengan pendapat dari narasumber lain pengguna aplikasi yaitu ibu Umi, beliau menyampaikan bahwa

*“Tidak adanya notifikasi mengenai gangguan mati air dari aplikasi jadi itu menyebabkan masalah bagi saya, karena saya tidak bisa menampung air terlebih dahulu, jadi menyulitkan bagi saya.”*

Tidak hanya untuk memudahkan pelanggan mengakses informasi tetapi terdapat tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan teknologi informasi untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Menurut Bapak Abdurrahman Tauhid

*“Tantangan utama yang dihadapi adalah meliputi infrastruktur teknologi yang harus selalu stabil dan dapat diandalkan, keamanan data pelanggan, serta peningkatan literasi digital agar semua pelanggan bisa menggunakan aplikasi dengan mudah.”*

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi yang diberikan masih terdapat kendala dalam memperoleh informasi yang ingin dicari oleh masyarakat melalui aplikasi ini, seperti

tidak adanya notifikasi yang diperoleh pelanggan saat mati air atau terjadi kerusakan air.

#### **4.2.2 Teknologi Komunikasi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdurrahman Tauhid selaku pegawai divisi SIM, pada hari Rabu 12 Maret 2025 Pukul 10.52 WIB. Beliau menjelaskan bahwa

*“Ya, Aplikasi ini memberikan dampak yang positif bagi pelanggan terutama dalam kemudahan akses layanan, transparansi informasi tagihan, serta efisiensi waktu dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan terkait layanan air bersih.”*

Dampak terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan adalah percepatan proses layanan, akses cepat terhadap informasi tagihan, serta kemampuan untuk melaporkan gangguan secara instan melalui aplikasi. Ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan.

Selanjutnya pendapat yang sama juga disampaikan oleh Bapak Robby Anggara yaitu

*“Dengan adanya aplikasi berupa My Tirtanadi ini memudahkan pelanggan untuk mengakses kebutuhan yang mereka butuhkan melalui fitur yang tersedia.”*

Tetapi fakta dilapangan yang penulis dapat melalui wawancara terhadap masyarakat Ranga dan umi yaitu

*“Sedikit terkendala karena ketika ingin complain atau menanyakan sesuatu call center yang tersedia tidak ada chat live di aplikasi tetapi menggunakan layanan telepon seluler. Jadi menghambat saya ketika ingin menanyakan keluhan yang saya punya.”*

Hal ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini juga masih belum sepenuhnya memberikan manfaat yang maksimal terutama komunikasi dalam bantuan aduan.

#### **4.2.3 Customer Support**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdurrahman Tauhid selaku pegawai divisi SIM, pada hari Rabu 12 Maret 2025 Pukul 10.52 WIB.

*“Ya, customer support sudah cukup membantu pelanggan, terutama dalam memberikan informasi terkait layanan dan membantu dalam menyelesaikan kendala teknis yang dialami pelanggan. Namun, ada ruang untuk peningkatan agar respons lebih cepat dan efektif.”*

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan wawancara Bapak Robby Anggara selaku call center di cabang pemasaran air limbah yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 21 Maret 2023 pukul 14.15 WIB.

*“Menjadi customer support harus lebih peka dan pandai berkomunikasi serta mengetahui produk yang ditawarkan agar membantu pelanggan menyelesaikan keperluan atau masalah yang mereka hadapi, dan memeberikan solusi kepada pelanggan.”*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 17 Maret 2025 Pukul 19.00 WIB dengan saudaraangga selaku masyarakat pengguna aplikasi.

*“Dalam aplikasi CS yang tertera hanya melalui layanan telepon seluler bebayar, sehingga itu menyulitkan saya selaku pelanggan untuk menanyakan permasalahan yang saya alami.”*

Hal ini dapat disimpulkan bahwa customer support menjadi jembatan penghubung yang penting antara pelanggan dan perusahaan. Customer support memfasilitasi komunikasi antara pelanggan dan perusahaan terkait layanan yang diperlukan oleh pelanggan untuk menciptakan hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan.

Selain itu, hal ini sependapat dengan narasumber masyarakat kedua pengguna aplikasi bang Ero, beliau berpendapat bahwa

*“Tidak bisa membuat aduan tetapi harus menggunakan telepon berbayar.”* Dilanjutkan dengan *“tidak bisa membuat aduan, jadi tidak dapat mendapatkan informasi*

*apapun jika terjadi kendala. Jadi harus datang ke cabang untuk menanyakan kendala secara langsung.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa customer support aplikasi My Tirtanadi belum efektif dalam membantu masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Sebaiknya pihak perusahaan menambahkan fitur chat box, live chat langsung didalam aplikasi yang terhubung dengan koneksi internet tanpa harus menggunakan telepon seluler.

#### **4.2.4 Electronic Tailing**

Menurut Dawn dan Kar (2007) e-Tailing adalah transaksi yang dilakukan melalui sistem online interaktif komputer, yang menghubungkan konsumen dengan perusahaan secara elektronik, di mana pelanggan dan perusahaan tidak pada lokasi fisik yang sama. Dalam waktu singkat, ritel internet atau e-Tailing telah menjadi alternatif untuk menemukan informasi terkait jasa.

Dari hasil wawancara bersama masyarakat pengguna aplikasi, penulis mendapatkan fakta dilapangan bahwa, masyarakat tidak mengetahui sama sekali tentang informasi mengenai electronic tailing ini. Bahkan pihak media perusahaan yang menangani bagian aplikasi My Tirtanadi tidak memberikan jawaban terkait fitur electronic tailing. Selain itu manfaat lain dari electronic tailing ini adalah untuk menyimpan data

pribadi pelanggan untuk keperluan pihak perusahaan dalam mengakses alamat rumah nomor telepon dan lain sebagainya.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Teknologi Informasi**

Pada prinsipnya teknologi informasi harus memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang ada. Melalui sistem teknologi informasi yang ada, komunikasi bisa dilakukan antara pelanggan dan perusahaan. Kualitas layanan juga berhubungan dengan sejauh mana produk layanan yang ada sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai pandangan pengguna terhadap seberapa baik atau buruknya layanan yang diterima. Kualitas layanan yang didapat berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas cenderung akan menggunakan layanan tersebut lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Dalam penelitian ini, diketahui bahwa tujuan yang telah dicapai dari keefektivitasan pelayanan berbasis digital dari aplikasi My Tirtanadi belum maksimal. Hal ini dikarenakan aplikasi tersebut belum sepenuhnya memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

### 4.3.2 Teknologi Komunikasi

Bahwa teknologi komunikasi sendiri berperan sebagai infrastruktur dalam organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial. Teknologi ini memberikan kemudahan bagi individu untuk mengumpulkan, memproses, dan bertukar informasi yang ada. Menurut Rogers terdapat beberapa karakteristik penting dari teknologi komunikasi: Pertama, ia berkaitan dengan alat yang digunakan; kedua, ia muncul dalam konteks ekonomi, sosial, politik tertentu; ketiga, ia mencerminkan nilai-nilai yang ada dalam struktur tersebut; dan keempat, selain itu, teknologi komunikasi juga mempengaruhi pengguna untuk mengontrol pesan, menyesuaikan diri dengan standar teknis, serta meningkatkan interaksi tanpa ada batasan jarak.

### 4.3.3 *Customer Support*

Tujuan utama *customer support* adalah membantu pelanggan mengatasi masalah mereka sejak kontak pertama. Ini menghemat waktu pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja sebuah aplikasi. *Customer support* harus memiliki respon yang cepat dan mudah diakses untuk semua orang, namun dalam pelaksanaannya bahwa *customer support* masih menggunakan telepon berbayar yang justru menyulitkan pelanggan. Dukungan pelanggan penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas, terutama di era digital ketika orang menginginkan layanan cepat dan mudah. Sistem dukungan yang baik dapat menjadi keunggulan

kompetitif dan membantu mempertahankan pelanggan. Layanan ini juga memberikan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Secara keseluruhan, customer support berkontribusi pada kesuksesan perusahaan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *customer support* aplikasi My Tirtanadi belum memberikan pelayanan berbasis digital dengan efektif.

#### **4.3.4 Electronic Tailing**

Menurut Dawn dan Kar (2007) e-tailing adalah transaksi yang dilakukan melalui sistem online yang menghubungkan pelanggan dan perusahaan secara electronic dimana perusahaan tidak pada lokasi fisik yang sama.

Hal ini para masyarakat tidak mengetahui apa manfaat atau informasi tentang electronic tailing pada aplikasi My Tirtanadi, pihak perusahaan juga yang menangani bagian aplikasi juga tidak memberi respon atau jawaban terkait ini. Dikarenakan menjaga privasi dan kerahasiaan dari perusahaan atau data pelanggan itu sendiri. Selain itu manfaat lain dari electronic tailing ini adalah menyimpan data pribadi pelanggan.

Kesimpulannya bahwa electronic tailing ini memang untuk menjaga data kerahasiaan pelanggan air minum PDAM Tirtanadi. Terbukti

tidak adanya kebocoran data yang terjadi maka dapat penulis katakan bahwa electronic tailing yang digunakan perusahaan sudah efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil wawancara lapangan yang telah dilakukan, yang kemudian penulis melengkapinya dengan penyediaan data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan dan sekaligus memberi saran yang bisa berguna. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Bahwa efektivitas aplikasi My Tirtanadi sebagai optimalisasi pelayanan berbasis digital belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari 4 indikator yaitu:

1. Aplikasi tersebut belum sepenuhnya memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.
2. Aplikasi ini juga masih belum sepenuhnya memberikan manfaat yang maksimal terutama komunikasi dalam bentuk aduan. Belum memiliki fitur layanan bantuan yang jelas, sehingga pengguna merasa tidak mengetahui cara menghubungi dukungan teknis apabila mengalami kendala.
3. *Customer support* aplikasi My Tirtanadi belum memberikan pelayanan berbasis digital dengan efektif.
4. Terbukti tidak adanya kebocoran data yang terjadi maka *electronic tailing* yang digunakan perusahaan sudah efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dilapangan masih terdapat ketidakefektifan dalam penelitian ini, berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Perbaiki Bug dan Pengujian Berkala. Lakukan audit teknis dan pengujian rutin guna memastikan stabilitas serta performa aplikasi. Bug kritis, terutama yang menyebabkan crash, harus segera diperbaiki.
2. Pembaruan dan Kelengkapan Informasi. Terapkan sistem otomatis atau tim khusus untuk memperbarui informasi air secara berkala. Lengkapi data dengan grafik, diagram, dan riwayat pemakaian.
3. *Custumor Support*. Tambahkan fitur live chat, chatbot, atau pusat bantuan berbasis FAQ untuk mempercepat penanganan kendala pengguna.
4. Sistem Pengaduan dan Umpan Balik. Sediakan mekanisme feedback dalam aplikasi agar pengguna dapat menyampaikan keluhan dan saran secara langsung.
5. Strategi Peningkatan Penggunaan. Lakukan promosi melalui kampanye digital dan media sosial untuk meningkatkan jangkauan dan adopsi pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, D., Nasution, D. F., & Amran, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjung Balai. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.53695/js.v1i1.27>
- Aswat, I., Hijriah, A., Tanjungpura, U., & Aset, M. (2023). Bagaimana pengoptimalan manajemen aset dapat meningkatkan laba perusahaan. *Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 12(special), 37–49. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i1.63356>
- Hidayat, T., Fitrianingrum, L., Hudiwasono, K., & Kunci, K. (2021). *Penerapan Prinsip Efektif dan Efisien dalam Pelaksanaan Monitoring Kegiatan Penelitian*. 42–50.
- Koloay, K., Sompie, S. R., & Paturusi, S. DE. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Fitness Berbasis Android (Studi Kasus : Popeye Gym Suwaan). *E-Journal Teknik Informatika*, 1(2), 1–10. [http://repo.unsrat.ac.id/2913/1/Jurnal\\_KlaudioKoloay\\_13021106159.pdf](http://repo.unsrat.ac.id/2913/1/Jurnal_KlaudioKoloay_13021106159.pdf)
- Kurnia, Novi. (2005). " Perkembangan Tekonologi Komunikasi dan MEdia Baru: Implikasi terhadap Teori Komunikasi." 6(2).
- Lenak, S. M. C. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness of Excellent Service in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The Waste Water M. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
- Luthfiya. C. 2024. Difusi Inovasi Aplikasi Lunpia Berbasis Smart Tourism di Kota Semarang. (Skripsi) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. Jawa Tengah
- Mala, I. (2021). E-Government : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang E-Government : The Effectiveness Of Syariah Digital Portforce Applications In Pegadaian Branch Malang Iva Khoiril Mala Pendahuluan Dalam era teknolo. *Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154–166.
- SMalau, Yeni. (2014). " PEMANFAATAN E-TAILING UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN DAN DAYA SAING PADAUSAHA KECIL DAN MENENGAH." *Studi Manajemen Administrasi*, 16(2), 1-11
- Prayoga, A., & Dkk. (2024). Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital

di kecamatan temanggung kabupaten temanggung. *Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 37–48.

Rattu, P., & Dkk. (2022). Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *Governance*, 2(1), 1–9.

Santoso, T. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. CV. Saga Jawadwipa Pustaka Saga.

Setiawan, Iwan, S. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Les Privat Amy Edu Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(2), 57–64.

Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Ejournal Administrasi Negara*, 3(4), 1130–1144.

Susanti, Deffy. (2018). " Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa." *Studi Informatika, Fakultas Teknik*, 4(1).

Yasir, A., & Dharmawangsa, U. (2020). *SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DHARMAWANGSA*. 1(2), 29–35.

<https://laramyirtanadi.apptirtanadi.com/kebijakanprivasi.html>

[https://maps.app.goo.gl/9m5bf8NVfpbnPKfG7?g\\_st=ac](https://maps.app.goo.gl/9m5bf8NVfpbnPKfG7?g_st=ac)

# LAMPIRAN


**PDAM TIRTANADI**  
 PROVINSI SUMATERA UTARA

[Monitoring Pengaduan](#)
[Laporan](#)
[Laporan Internal](#)
[Laporan Eksternal](#)
[Buat Pengaduan](#)
[Setting](#)
Logged in as **Pemasaran Limbah** [Logout](#)

Semua   Semua

**Daftar Pengaduan Aplikasi Halo Tirtanadi**

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Kontak	Tanggal Selesai	Nama	NPA	Email	Alamat	No Rumah Depan Rumah	Telepon	Handphone	Cabang	Wilayah	Jenis Aduan	Pengaduan	Status	Sumber	Durasi
1	PDAM3236712531	2023-03-19 11:30:41		RAJA BAGINDA LIMBONG	0919050068	0	JL. PERTAHANAN GG ABADI	0	0	081376188796	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
2	PDAM3236712530	2023-03-19 11:29:13		RUSMAH MANLUNURUNG/HOTMATAH HEP	0337890016	0	JL. GARU VI GG MURAI/MEBUK/AMAN NO.18.A	0	0	08126425218	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
3	PDAM3236712529	2023-03-19 11:27:16		ZULHAM	0305030003	0	MA SELATAN LR X	0	0	085365585651	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
4	PDAM3236712526	2023-03-19 11:25:54		MARULU TAMBUNAN	0113110005	0	JL. HM JONI GG BERINGIN 14	0	0	081287200751	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
5	PDAM3236712525	2023-03-19 11:24:46		IBU NETTY	00	0	JL. MEGAWATI GG BUKU NO 188	0	00	00	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
6	PDAM3236712523	2023-03-19 11:22:39		SULAIMAN PASARIBU	0112330015	0	JL. HALAT GG SERPAKAT 12/306 Z	0	0	081263096007	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	
7	PDAM3236712519	2023-03-19 11:21:10		KHARANI	0421860022	0	JL. TANGGUK SENTOSA BLOK II NO 19	0	0	081961715124	Pemasaran Air Limbah	32	Saluran Air Limbah (SAL) tersumbat limbah padat	SALURAN LIMBAH TERSUMBAT	Diteruskan	Cabang	

Halaman: 1 Total data 7

### Tampilan halo tirtanadi untuk customer support



#### Key Informan 1

Bapak Tauhid Abdurahman selaku pegawai SIM Tirtanadi



#### Key Informan 2

Bapak Robby Anggara selaku *Customer Support*



Narasumber 1  
Pengguna Aplikasi Rangga



Narasumber 2  
Pengguna Aplikasi Ero



Narasumber 3  
Pengguna Aplikasi ibu Umi



Foto bersama pegawai PDAM Tirtanadi cabang pemasaran air limbah  
Kota Medan



Foto bersama pegawai PDAM Tirtanadi divisi perencanaan air limbah



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1912/SK/BA-N-PT/AN/KP/PT/UM/2022  
 Pusat Administrasi Jalan Muhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631993  
 Email: info@umsu.ac.id \* Telp@umsu.ac.id \* Uumsu.medan @umsu.medan \* Uumsu.medan @umsu.medan

Sk-1

**PERMCHONAN PERSetujuan  
 JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu  
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
 FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 12 November 2024

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Salsabila Andry Zarkasi  
 NPM : 2103100645  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 SKS diperoleh : 126 SKS, IP Kumulatif 3.80

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Fungsi Actuating pada Aplikasi My Tirtanadi sebagai sarana optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDRM Tirtanadi Kota Medan	<i>12/11/2024 Asy</i>
2	Efektivitas Pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Mall pelayanan publik Kota Medan	
3	Efektivitas penerapan aplikasi / Portal IHES dalam memudahkan pembayaran upah pegawai di PTPN IV Bahjambi	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :  
 1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;  
 2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.  
 Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:  
 Diteruskan kepada Dekan untuk  
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 12 November 2024  
 Ketua  
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
*(Ananda Mahardika, S.Sos.Mp)*  
 NIDN: 0120118801

Pemohon,  
*(Salsabila Andry Zarkasi)*  
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
*(Dr. Dedi Amrizal M.Si)*  
 NIDN: 0116097201

037 Pb: Dr. DEDI AMRIZAL M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/001/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fslp.umsu.ac.id> fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**Nomor : 2045/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H / 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 12 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SALSABILA ANDRY ZARKASI**  
 N P M : 2103100045  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

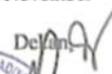
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 037.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 12 November 2025.

Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 12 Djumadil Awwal 1446 H  
 14 November 2024 M

Dalam,  
  
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP,**  
 NIDN. 0030017402

**Tembusan:**

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





**UMSU**  
Unggul Cerdas Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/IAK.KP/PT/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtor Dasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
@https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, Senin, 06 Januari 2025

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Salsabila Andry Zarkari  
NPM : 2103100045  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor: 057.21.319/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024.. tanggal 14 November 2024 dengan judul sebagai berikut:

Efektivitas fungsi Actuating Pada Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana  
Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna DIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui:  
Pembimbing

( Dr. Dedi Alim?al M.Si )

NIDN: 0110097201

Pemohon,

( Salsabila Andry Zarkari )



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU  
Digital | Credible | Transformed

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR**

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 37/UND/13.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2025  
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Penyempit Seminar : AMANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENEMBITING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	MUTIARA	2103100050	RAREDAH NAJIR RIZKY, S.Sos., M.A.	Assoec. Prof. Dr. ARFIN SALEH, M.SP.	IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG HAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA MEDAN
12	AISYAH ANINDYA PUTRI	2103100014	KHAJIR ALI, S.Sos., MPA.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH ROKAN HILIR NOMOR 3 TAHUN 2014 TENTANG KETERTIBAN UMUM DI PASAR PALAK LAMA KECAMATAN BAGAN SINEMBAH
13	DEMI SARTIKA SAMI	2103100049	AMANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	Dr. JEMAH RICHARDI ZHAKSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS KOORDINASI HORIZONTAL DALAM PROGRAM ORANGE SYNERGY DI KANTOR PUSAT PT. BANK SUMUJ MEDAN
14	SRI KARTIKA SAGU LUBIS	2103100005	MALLI KHARIMAH, S.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 29 TAHUN 2019 TENTANG PENGELUARAN LAYANAN LUMPUK TULU TERPADU (L2T) DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN
15	SALSABILA ANDRY ZAKKASI	2103100045	MALLI KHARIMAH, S.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI ACTUATING PADA APLIKASI INT TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN

Medan, 08 Feb 2025, 14:46 H  
08 Januari 2025 M

(Assoec. Prof. Dr. Arfin Saleh, M.SP.)

Kepada:  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan hormat,  
 Bersama surat ini, saya bermaksud mengajukan permohonan revisi judul Skripsi yang telah diajukan sebelumnya.

Nama : Saftabila Andry Zarkani  
 NPM : 2103100045  
 Program Studi : Ilmu Administrasi publik  
 Dosen Pembimbing : Dedi AmriZal, S. Sos., M. Si

Judul Skripsi yang sebelumnya diajukan:

**"EFEKTIVITAS FUNGSI ACTUATING PADA APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI DI KOTA MEDAN"**

Saya bermaksud merevisi judul menjadi:

**"EFEKTIVITAS APLIKASI MY TIRTANADI SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TIRTANADI DI KOTA MEDAN"**

Adapun alasan revisi judul ini karena mengganti fokus penelitian.

Demikian Surat permohonan ini saya ajukan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Pemohon

  
 (Saftabila Andry.Z)

Pembimbing

  
 D. Dedi AmriZal, S. Sos., M. Si.

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi

  
 (Nurhidayah, S. Sos., M. Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 101/USK/BAN-PT/Ak.K/P/PTXIV/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtir Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622450 / Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://fisp.umsu.ac.id | fisp@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA**

Slk-5

Nama lengkap : Salsabila Andry Zarkasi  
 NPM : 2103100095  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Efektivitas Aplikasi My Titlandi sebagai sarana optimalisasi Pelayanan Berbasis digital di PRAM Titlandi Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan / Visi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	5/12/2024	Bimbingan proposal skripsi	
2.	6/12/2024	Revisi latar belakang masalah, Kerangka Konsep, Kategorisasi penelitian	
3.	9/12/2024	Acc Seminar proposal	
4.	14/02/2025	Bimbingan draft wawancara	
5.	17/02/2025	Acc perubahan judul	
6.	18/02/2025	Acc Draft Wawancara	
7.	15/04/2025	Bimbingan Bab IV dan Bab V	
8.	17/04/2025	Revisi Bab IV dan Bab V	
9.	19/04/2025	Acc Sidang Meja Hijau	

Medan, 19 April 2025



Ketua Program Studi,  
 (Nobanda Mahandika, S.Pd., M.Pd)  
 NIDN: 0122118801

Pembimbing,  
 (Dr. Wati Amalia M.Si)  
 NIDN: 010897201



Draf Wawancara  
 Acc  
 [Signature]  
 10/2 - 25

## DRAFT WAWANCARA

### Pertanyaan untuk pihak perusahaan

#### A. Identitas K.Informan

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Alamat :
4. No. Hp :
5. Jabatan :

#### B. Isi Pertanyaan

##### a. Teknologi Informasi

1. Menurut Bapak/Ibu apakah dibuatnya aplikasi My Tirtanadi ini memudahkan teknologi informasi kepada pelanggan?
2. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan teknologi informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan?
3. Bagaimana perusahaan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan selalu akurat dan up-to-date?

##### b. Teknologi Komunikasi

1. Apakah teknologi berbasis digital ini yang berupa aplikasi my tirtanadi memberikan dampak yang positif bagi pelanggan?
2. Menurut Bapak/Ibu, apa dampak terbesar dari kemajuan teknologi terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelanggan semakin menuntut teknologi dalam pelayanan, atau adakah area di mana mereka lebih memilih interaksi manusiawi?

##### c. Customer support

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah ada kendala yang sering muncul terkait customer support dalam aplikasi MY Tirtanadi?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah customer support di aplikasi My Tirtanadi sudah membantu para pelanggan?
3. Apakah ada rencana perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan customer support pada aplikasi My Tirtanadi?

**Pertanyaan untuk pengguna aplikasi****A. Identitas Narasumber**

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Alamat :
4. No. Hp :

**B. Isi Pertanyaan****a. Teknologi Informasi**

1. Apakah Anda mengalami kendala atau masalah dalam mengakses informasi yang Anda butuhkan?
2. Apakah anda puas dengan informasi yang anda dapatkan saat mengakses fitur di My Tirtanadi?
3. Apa saran anda untuk aplikasi My Tirtanadi terkait informasi yang mereka berikan kepada pelanggan?

**b. Teknologi Komunikasi**

1. Bagaimana teknologi Aplikasi My Tirtanadi membantu Anda dalam menanggapi keluhan atau permintaan pelanggan?
2. Apakah teknologi dalam My Tirtanadi sering mengalami *error* atau *bug* saat anda mengakses aplikasi tersebut?
3. Apa harapan anda sebagai pelanggan untuk meningkatkan teknologi yang diberikan oleh pihak PDAM Tirtanadi Medan?

**c. Customer Support**

1. Apakah Customer support aplikasi My Tirtanadi membantu anda mengatasi masalah atau keluhan yang anda punya?
2. Apakah customer support yang diberikan oleh aplikasi My Tirtanadi membantu anda dalam mencari informasi yang anda perlukan?
3. Apa saran anda customer support di aplikasi My Tirtanadi?

**d. Electronic tailing**

1. Apakah anda pernah mendengar electronic tailing?
2. Apakah anda tau kegunaan electronic tailing yang terdapat dalam aplikasi My Tirtanadi?
3. Apa harapan anda untuk penggunaan electronic tailing bagi My Tirtanadi?

*d. Electronic tailing*

1. Menurut Bapak/Ibu dampak electronic tailing terhadap privasi pengguna?
2. Apakah saran bapak/ibu bagi perusahaan yang ingin menggunakan electronic tailing?
3. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan teknologi dalam pelayanan berbasis digital di PDAM Tirtanadi medan?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 480/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025  
 Lampiran : --  
 Hal : *Mohon Diberikan izin  
 Penelitian Mahasiswa*

Medan, 19 Sya'ban 1446 H  
 18 Februari 2025 M

Kepada Yth : **Plt. Direktur Utama PDAM Tirtanadi Kota Medan**  
 di-  
 Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim  
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor PDAM Tirtanadi Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **SALSABILA ANDRY ZARKASI**  
 N P M : 2103100045  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS APLIKASI MY TIRTANADI  
 SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI  
 PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM  
 TIRTANADI KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP,**  
 NIDN 0030017402



Cc : File.





### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : SKET-333/SDM/02/2025

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yaitu :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Salsabila Andry Zarkasi	2103100045	Ilmu Administrasi Publik

Benar telah melaksanakan Magang di Divisi Perencanaan Air Limbah Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 3 - 27 Maret 2025.

Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan Mahasiswa/i dalam menyelesaikan tugas akhir.

Medan, 28 April 2025

a.n Direktur Administrasi Keuangan

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 9605/WLAP/PT/IX/2018  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
 NPP. 127192D1000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> E-mail: [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) [perpustakaan.umsu.ac.id](http://perpustakaan.umsu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 01250/KET/IL4-AU/UMSU-P/M/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : salsabila andry zarkasi  
 NPM : 2103100045  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 20 Syawal 1446 H  
 19 April 2025 M

Kepala Perpustakaan,  
  
 \* Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



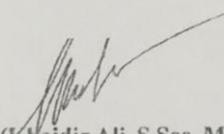
#### LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Salsabila Andry Zarfasri

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 1 Juny (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 15, 2025

Editor In Chief

  
(Khlaidir Ali, S.Sos.,MPA)  
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>  
Contact: 082160559891

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR  
SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH

Nomor : 7256/ND/II.3.A/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 23 April 2025  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula TSP UMSU LT 2



Sp-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	AISYAH ANINDYA PUTRI	2103100314	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	KHADI ALI S.Sos., M.PA.	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	IMP3 EMENTASI PERATURAN DESA/RAH ROYAK HILIR NOMOR 3 TAHUN 2014 TENTANG KERTERTIBAN UMUM DI PASAR PULAK LAMA KECAMATAN BAGAN CENEGAN
12	MUR USWATUN HASANAH	2103100303	Dr. DEU AMRIZAL, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	KHADI ALI S.Sos., M.PA.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG LARANGAN PEWATUKAN LALU LINTAS TANPA IZIN DI KOTA MEDAN
13	PERTINI	2103100011	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	Dr. JEHAN RIDHO IZHARISYAH, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS FUNGSI MSDM DALAM PENGELOMPOKAN TPA TERLUNAI DI DIHNAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA MEDAN
14	SALSABILA ANDRY ZARKASI	2103100045	Dr. JEHAN RIDHO IZHARISYAH, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS APLIKASI MY TRITANADI SEBAGAI SARANA OPTIMISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI PDAM TRITANADI KOTA MEDAN
15	SRI KARTIKA SARILUBIS	2103100055	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARISYAH, S.Sos., M.Si	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	IMP3 EMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 28 TAHUN 2019 TENTANG PENGELOMPOKAN LAYANAN LUBA-PUR TULU TERJADWAL (L2TJ) DI PDAM TRITANADI KOTA MEDAN

Medan, 22 Syawal 1445 H  
21 April 2025 M

Ditandatangani oleh:  
R.A. Rakhil  
Rahmadi  
Rektor

Ketua  
Assoc Prof. Dr. Ariefin Saleh, M.S.P.



Sekretaris  
Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****IDENTITAS DIRI**

Nama : Salsabila Andry Zarkasi  
Npm : 2103100045  
Tempat/Tanggal Lahir : Batam/ 27 Mei 2023  
Jenis Kelaminan : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Kawin  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak ke : 1 dari 3 bersaudara  
Alamat : Emplasmen Bah Jambi  
No. Hp : 0895620014029

**ORANG TUA**

Ayah : Ahmad Zarkasi  
Pekerjaan : Pegawai BUMN  
Ibu : Meidya Sari  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Emplasmen Bah Jambi

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD : SD Negeri 091567 Bah Jambi  
SMP : SMP Negeri 1 Pematang Siantar  
SMA : SMA Negeri 8 Palembang  
Kuliah : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik